



## Sumário

<i>Acompanhamento</i> .....	1
<i>Agradecer ao Cancelamento</i> .....	.1
<i>Confirmação de Envio</i> .....	2
<i>Solicitar Cancelamento do Pedido</i> .....	3
<i>Quando conseguir processar a ordem após solicitar o cancelamento</i> .....	4
<i>Respondente à solicitação de retorno</i> .....	4
<i>Soliticação de Cancelamento Depois de Enviado</i> .....	5
<i>Solicitar retirada de reivindicação AZ</i> .....	.6

## Acompanhamento

*Olá [ nome do cliente]*

*Esperamos que você esteja tendo um ótimo dia até agora!*

*Gostaríamos de entrar em contato e informá-lo de que ainda estamos trabalhando para resolver essa situação, mas ainda precisamos de um pouco mais de tempo.*

*Este problema não foi esquecido e estamos trabalhando diligentemente para resolvê-lo.*

*Muito obrigado pela sua paciência enquanto isso.*

*Sinceramente,*

*[ seu nome]*

*[ sua loja]*

## Agradecer ao Cancelamento

*Olá [ nome do seu cliente],*

Muito obrigado pela sua resposta e compreensão.

Pedido cancelado. Fundos liberados.

Se você tiver alguma dúvida, não hesite em nos informar.

Sinceramente,

[ seu nome]

[ sua loja]

## Confirmação de Envio

*Olá [ Nome do Cliente],*

*Recebemos sua mensagem sobre informações de rastreamento de remessa para o pedido [ número da ordem]. Abaixo estão listadas as informações solicitadas.*

-----

*Operadora: [ Transportadora]*

*Numero de rastreio: [ número do rastreamento]*

*Status de envio: [ status do envio]*

*Data de envio: [ data de envio]*

*Entrega na data: [ previsão de recebimento]*

-----

*Sinceramente,*

*[ Seu nome]*

## Solicitar Cancelamento do Pedido

Querido *[ nome do cliente ]*

Este e-mail é referente ao seu pedido nº. *[ Número da ordem (pedido) ]* que você colocou com *[ sua loja ]*.

Obrigado por nos dar a oportunidade de atendê-lo.

Lamentamos informar que, infelizmente, o item que você solicitou está indisponível no momento. Isso geralmente acontece quando há danos visíveis na embalagem e é provável que o item tenha sido afetado ou o armazém não tenha recebido as remessas conforme o esperado.

Dada esta lamentável circunstância, não poderemos atender seu pedido. Jamais enviaríamos deliberadamente um produto que não atendesse aos nossos padrões de qualidade.

Não temos uma data específica para reabastecer nosso estoque deste item no momento.

Gostaríamos de aconselhá-lo a cancelar seu pedido o mais rápido possível para que possamos reembolsar seu dinheiro imediatamente. Preferimos devolver o seu dinheiro o mais rápido possível.

Para cancelar seu pedido, acesse seus pedidos da Amazon e selecione "cancelar itens" sob este número de pedido. Qualquer razão que você selecionar está bem.

Enquanto isso, continuaremos verificando com outros distribuidores se eles podem nos fornecer mais unidades. Caso possamos adquirir um novo lote, faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para enviá-lo dentro da data de chegada prometida e enviaremos um e-mail para avisá-lo.

Muito obrigado desde já por entender a situação e pedimos desculpas.

Cumprimentos,

*[ seu nome ]*

*[ sua loja ]*

Equipe de Satisfação do Cliente

## Quando conseguir processar a ordem após solicitar o cancelar

Querido [ nome do cliente],

Por favor, desconsidere nossa mensagem anterior.

Conseguimos apressar um pedido de nosso fornecedor para enviá-lo a você.

Seu pedido está agora em processo de preenchimento e avisaremos quando o pedido for enviado.

Obrigado novamente por seu negócio. Agradecemos sinceramente.

Cumprimentos,

[ seu nome]

[ sua loja]

## Respondente à solicitação de retorno

Oi [ seu nome],

isto é [ seu nome] com [ sua loja]. Eu espero que tudo esteja bem.

Em primeiro lugar, gostaríamos de agradecer a sua encomenda. Agradecemos sinceramente o seu negócio.

Lamentamos saber que você não quer mais o seu "[ nome do produto]

Autorizei sua solicitação de devolução e também anexeí uma etiqueta de devolução extra aqui, para garantir. Este é o rastreamento da etiqueta de devolução - \* [ transportadora] \* # \* [número do rastreador] \*

Gostaríamos de informar que, infelizmente, \* [ transportadora] \* não nos oferece frete de retorno grátis. Os custos totais de envio de devolução são \$ \* ( insira o valor) \* dólares, que serão deduzidos do seu reembolso. A menos que o item chegue danificado, precisamos cobrar esta pequena taxa de envio de devolução, pois é o que \* [ transportadora] cobrações.

Você pode devolver o item na mesma caixa em que chegou. Certifique-se de cobrir todos os códigos de barras da caixa antes de colocar a nova etiqueta. Deixe-o no local mais próximo \* [ **transpotadora** ] \* localização.

Quanto antes você enviar, mais rápido poderemos devolver seu dinheiro.

Mais uma vez, obrigado e sinta-se à vontade para entrar em contato conosco se tiver dúvidas. Obrigado novamente.

Cumprimentos,

[ **seu nome** ]

[ **sua loja** ]

Equipe de Satisfação do Cliente

## **Solitação de Cancelamento Depois de Enviado**

Oi [ **nome do seu cliente** ]

isto é [ **seu nome** ] com [ **sua loja** ]. Eu espero que tudo esteja bem.

Muito obrigado pelo seu pedido e por nos dar a oportunidade de atendê-lo.

Lamentamos saber que você deseja cancelar [ **nome do produto** ].

Nós processamos os pedidos e os enviamos para nossos depósitos de atendimento assim que eles chegam. Fazemos isso para garantir que nosso estimado cliente receba seus itens antes da data de entrega prometida.

Enviamos uma solicitação de cancelamento para o depósito referente ao seu pedido. No entanto, é muito improvável que possamos impedir que ele seja enviado.

Se não conseguirmos cancelar, confirmaremos a remessa na Amazon e você saberá quando deve chegar. O que você pode fazer é tentar pegar o entregador e avisar que você gostaria de recusar a entrega, e ele nos devolverá o pacote.

Se isso falhar e você decidir que realmente não quer o item, teremos prazer em ajudá-lo com o processo de devolução.

Informe-nos se, entretanto, tiver mais perguntas.

Cumprimentos,

*[ seu nome]*

*[ sua loja]*

*Equipe de Satisfação do Cliente*

## **Solicitar retirada de reivindicação AZ**

*Oi [ nome do cliente],*

*Esperamos que você esteja tendo um ótimo dia até agora.*

*É com grande pesar que vemos você entrar com uma ação contra nossa loja na Amazon. Temos orgulho de cuidar muito bem de nossos clientes e estamos realmente decepcionados conosco mesmos que chegamos a esse ponto.*

*Lamentamos sinceramente que você nunca tenha recebido seu pedido. De acordo com as informações de rastreamento, a transportadora perdeu o pacote. Raramente temos esse tipo de problema e ficamos apenas esperando sua resposta para ver se você prefere um reembolso ou substituição.*

*Iremos emitir um reembolso total. Entendemos que não se trata de dinheiro, mas também gostaríamos de oferecer a você um cartão-presente de US \$ 10 da Amazon pelo inconveniente.*

*Dito isso, realmente esperamos poder resolver o problema de forma amigável. Reclamações contra nossa loja nos fazem parecer muito ruins aos olhos da Amazon e afetam fortemente nosso desempenho. Sei que pode parecer um clichê, mas vender na Amazon é nossa principal fonte de renda e é assim que sustentamos nossas famílias.*

*Agradeceríamos sinceramente se você pudesse retirar a reclamação antes de aplicarmos o reembolso total. Se reembolsarmos o pedido enquanto o pedido AZ estiver aberto, a Amazon irá considerá-lo, pois não podemos atender aos nossos clientes e seremos penalizados.*

*Para retirar a reclamação: 1-Vá para Seus Pedidos.*

*2-Localize seu pedido na lista e selecione Detalhes do pedido. 3-Selezione Obter ajuda com o pedido na página de resumo do pedido. 4-Selezione Cancelar solicitação de reembolso.*

*5-Siga os prompts para concluir a solicitação.*

*Iremos reembolsá-lo totalmente assim que o pedido for retirado.*

*Você sempre pode reabrir a reivindicação AZ por qualquer motivo. Por favor, deixe-nos saber se você pode fazer isso.*

*Se você não acha que isso é justo para você e prefere não retirar a reivindicação, avise-nos imediatamente e nós aceitaremos o golpe da Amazon, mas devolva seu dinheiro imediatamente.*

*Muito obrigado pela sua consideração. Mais uma vez, pedimos desculpas por não termos acertado da primeira vez.*

*Esperamos uma resposta sua.*

*Sinceramente,*

*[ seu nome ]*

*Gerente de satisfação do atendimento ao cliente [ nome  
da sua loja ]*